

Készülékek lehetséges pozíciói, ládák és Belső folyamatok

Ez a dokumentum azt a célt hivatott elérni, hogy össze szedjük egy helyre, hogy a cégben a feldolgozó térben, ahol a készülékekkel kapcsolatos minden logisztikai folyamat lezajlik, hol helyezkedhetnek el készülékek. Milyen ládák, tároló helyek és pozíciók vannak, ahol lehetnek készülékek.

Beérkező áru polc

Tesztelésre, Beírásra vár

Android Tesztelésre, Beírásra vár

Priority Tesztelésre, Beírásra vár

Tesztelve, Beírásra vár

Friss belső szerviz

Szerviz kész

B2B rendelés Szerviz kész

Garanciális szerviz kész

Külső szerviz kész

Garanciális szerviz kész

Függetlenítés

KD Feldolgozásra vár

Fotózás dobozolás

Grunda eladás

VG eladás

Vinterd megegyezés alatt

Rendelésben B2C Kész

Rendelésben B2B Kész

feladásra vár

gls

foxpost

Fanni lánkok:

Cserélt visszavett

Garanciális szerviz beérkezett

Garanciális szerviz kész Ügyfelet értesíteni

Feldolgozásra vár

Összekészített szerviz

Összekészített szerviz SZÉF

Alkatrészre Vár SZÉF

Ügyfélter:

személyes átvételre vár

Szerviz

Alkatrészek amikre nem volt szükség

külső szervizbe küld

elsődleges szerelés

üf szerviz beérkező

b2b sos

üf szervisz kész

belső szerviz kész

selejt alkatrész

felújítható kijelző

hibás oled kijelző

bontós donor

1) Beérkező áru polc

Mi ez:

A “*minden most jött*” központi parkoló. Ide kerül MINDEN nagyker csomag, beszállítói küldemény, futárral érkező doboz **kicsomagolás ELŐTT**.

Hol van / megjelenés:

Feldolgozó tér, a fotós iroda bejárata mellett **jobbra, a TV alatti polcon**. Erre a polcra **csak** még nem feldolgozott, friss csomag kerülhet.

Mit csinálunk itt:

- 1. Forrást azonosítunk** a feladó címke alapján.
- 2. Számla meglétét ellenőrizzük** a Drive-on: *Bejövő áru (számlák) → Utalva*.

3. Eltérés esetén megállás: ha nincs meg a számla, **nem csomagoljuk ki, szólunk Dávidnak.**

Kapcsolódások / következő lépés:

Beérkező áru polc → ha számla megvan, dobozt bont és leltár → címkézés →

→ Tesztelésre, Beírásra vár / Android Tesztelésre, Beírásra vár

Felelős:

Irodavezetés (Enikő). Számlakontroll: Enikő → Dávid/Levi/Viki

Fontos minden Beérkező áru polcon lévő csomagot minél hamarabb feldolgozni, lehetőleg 24 órán belül a beérkezést követően. A beérkeztetők kollégák nem tudnak dolgozni ezeken a készülékeken, amíg az irodavezető (Enikő) vagy Dávid, esetleg Levi fel nem címkézi a ezeket a készülékeket, tehát elő nem készíti őket beérkeztetésre.

Tipikus hibák (tilos):

- Számla nélkül kicsomagolni.
- Nem leltározni bontáskor.

- Polcot átmeneti raktárként használni (nem az!).
 - Késve feldolgozni a csomot, ezzel rontva a forgásidőket és lassítani a beérkeztetők munkáját
-

2) Tesztelésre, Beírásra vár

Mi ez:

A **fő váró** minden nem-Android készüléknek (iPhone/iPad/Mac/Watch stb.), amely **címkézve van**, és **még nem** ment át tesztelésen/beíráson.

Mit csinálunk itt:

- **Tesztelő (Laci/Larissa/Mariann)** innen veszi ki a munkát (ha nincs a Priority beírandó látában semmi)
- **PhoneCheck** szoftverrel kötelezően tesztelik az iPhone-okat, minden mást kézzel-manuálisan tesztelünk
- Egyéb eszközök: **kézi funkcionális teszt** fontos, hogy Apple Watch-okon iCloud-ot kell ellenőrizni a Sickw.com icloud: ON/OFF funkció segítségével, mást nem tudunk nézni a watch-okon tehát azok funkcionálisa nem ellenőrizhetően, minden más igen

Kapcsolódások / következő lépés:

Tesztelés után több lehetőség is van, ha a tesztelő kolléga tesztelés után azonnal be is írja a készüléket a készletbe, mint ahogy általában teszi ha nem kap ezzel ellentétes utasítást, akkor a szervizelendő készülékeket amelyek a Belső szerviz készletre kerülnek a "Friss szerviz" ládába teszi, ha pedig nem kell szervizelni a készüléket akkor Aktív készletre kerül tehát a "Fotózás dobozolás" ládába kerül.

Amennyiben nem írja be azonnal a készüléket a készletbe tesztelés után mert az irodavezető (Enikő) vagy Dávid, Levi azt mondják nem kell, akkor a "tesztelve, beírásra vár" ládába helyezik a tesztelt, beiratlan készülékeket.

Tesztelésre, Beírásra vár → (teszt ok) → Beírás (készlet):

Ha szervizelendő, tehát hibás a készülék → **Friss belső szerviz láda (Belső szerviz készlet)**

*Ha nem szervizelendő, tehát eladható akkor → **Fotózás dobozolás** láda (Aktív készlet)*

Abban a ritka esetben Ha nem írja be a készletbe mert az irodavezető azt mondta → **Tesztelve, Beírásra vár** (felcímkézve, beírásra előkészítve)

Felelős:

Tesztelők (Laci/Larissa/Mariann). PhoneCheck jogosultság: náluk.

Tipikus hibák (tilos):

- iPhone-t PhoneCheck nélkül beírni.
 - ID Címke nélkül a következő látába tenni (elveszik a nyomonkövetés).
 - Apple Watch-ot nem leelenőrizni Sickw.com iCloud ON/OFF funkcióval (A sorozatszámot kell ott lekérni, fizetős funkció, céges profillal kell belépni)
-

3) Android Tesztelésre, Beírásra vár

Mi ez:

A **külön beíradó doboz** minden **Androidos** készüléknek.
Ugyanaz a cél, mint a fenti „Tesztelésre, Beírásra vár”, de **külön láda** a kapacitás- és hibamentes folyamat miatt.

Miért külön:

- Androidoknál **nincs PhoneCheck**, teljesen **kézi tesztelés** fut (vizuális + funkcionális).
- Elkülönítés csökkenti a keveredést (iPhone-specifikus rutinok vs. Android-specifikus).

Mit tesztelünk itt:

- Röviden minden: Kijelző/érintés, kamera, hangszórók, mikrofon, csatlakozók, szenzorok, hálózat, IMEI, tárhely,

gyári visszaállítás/FRP státusz ellenőrzés stb.

- Esetleges **FRP/Google-lock** jelzés a címkére és admin-megjegyzésbe.

Kapcsolódások / következő lépés:

Pontosan ugyanaz mint a “Tesztelésre, Beírásra vár” lánánál

Felelős:

Tesztelők (Laci/Larissa/Mariann) az Android-checklist szerint.

Tipikus hibák (tilos):

- Androidot véletlen az iPhone lánába tenni (rossz rutin fut rá).
 - Ugyan azok mint a Tesztelésre, Beírásra vár lánánál
-

4)

Priority Tesztelésre, Beírásra vár

Mi ez:

A **sürgős beírandók**. Akkor használjuk, ha a „Tesztelésre, Beírásra vár” lánában **több a darabszám, mint a napi elvárás** (kvóta: **60 db/fő/nap** gyakorlott tesztelőnek). Ebben az esetben

Mikor rakunk ide:

- Ha **aznap mindenképp** kell, hogy beíródjon pl. hiányzik az a típus készletről vagy egy beszerzésre vár státuszon levő rendelésbe kell, egy olyan készülék

Működés:

- **Irodavezető (Enikő, vagy aki felcímkezett)** dönti el mely készülékek kerülnek ide (pl. 60 db) prioritást.
- Tesztelők **ezzel kezdik a napot**; a normál látót csak ezután.
- Nem minden esetben kerül ide készülék csak ha több mint 60db készülék vár beírásra/beérkeztető, ha kevesebb készülék vár tesztelésre beírásra akkor a priority látót nem használjuk

Kapcsolódások / következő lépés:

Priority beírandó → beírás → Fotózás-dobozolás(ha aktív) vagy Friss belső szerviz (ha Belső szerviz-es a készülék)

Felelős:

Elsődlegesen Enikő rendezi a látót. **Vezetői override:**
Viki/Dávid/Levi bármikor rangsorolhat.

Tipikus hibák (tilos):

- Mindent „Priority”-be önteni (elveszti az értelmét).

- Nem kommunikálni a rangsorolásról → a tesztelő nem tudja, mi aznapi kritikus.
-

5) Tesztelve, Beírásra vár

Mi ez:

Már tesztelésen átesett, csak a **készletbe írás** (beérkeztetés) van hátra. Tesztelés után PhoneCheck matricát ragasztanak rá amint rajta vannak az esetleges hibák. Címkézés után matrica továbbra is rajta van mert a beírónak szüksége lesz rá.

Ezt a lágát nagyon ritkán használjuk, mert általában a tesztelő egy folyamatban be is írja a készüléket a készletbe. De vannak bizonyos esetek, ha például a vezetőség úgy határoz, hogy valaki csak teszteljen és egy másik ember pedig csak beírja a tesztelt készülékeket a készletbe. Így sokkal gyorsabb a munka nagyobb a hatékonyság és jobban szét van szedve a folyamat.

Ugyanakkor az emberhiány miatt általában nincs arra lehetőség hogy a tesztelési és beírási folyamatot külön emberek végezzék.

A FFK készülékek tehát a trustphone.hu/ro oldaláról bejövő felvásárlással magánszemélyektől beküldött készülékek szoktak alapvetően a **Tesztelve, Beírásra vár** lágába kerülni. Ez azért van mert aki feldolgozza ezeket a beküldött készülékeket az csak leteszeli, hogy el tudja dönteni hogy elfogadja a felvásárlási árat vagy le kell alkudni az árat amin az ügyfél beküldte mert valamilyen eltérés van az ügyfél által a kalkulátorban megadottaktól. Tehát az FFK-kat feldolgozó kolléga általában

csak tesztel, felcímkéz és berakja a **Tesztelve, Beírásra vár** ládába ezeket a készülékeket. (vannak olyan esetek, pl amikor nincs annyira sok munka, hogy be is írja a készülékeket)

Mit csinálunk itt:

- A beíró kolléga **készletbe rögzíti** a terméket a címkén szereplő adatokkal:
 - Beszerzési forrás, számla/AV státusz és számlaszám (ha van),
 - Beszerzési ár + deviza, **árfolyam**
 - megjegyzések (pl. „mind eSIM”).

Kapcsolódások / következő lépés:

Tesztelve, Beírásra vár → Fotózás–Tisztítás–Dobozolás láda (ha aktív) vagy Friss belső szerviz láda (ha belső szerviz készletre került mert bármit szervizelni kell)

Felelős:

Beíró akinek kiosztva

Friss belső szerviz

Mi ez:

A **Friss belső szerviz** láda a **szervizelendő készülékek előszobája** – ide kerülnek azok a készülékek, amelyek már átmentek a tesztelésen, be vannak írva a készletbe, de a továbblépésükhez **szervizelés szükséges**.

Ez a láda tehát a **szervizbe induló** készülékek gyűjtőpontja.

Innen indul minden belső javítási folyamat.



Mi történik ebben a lárban

1. A tesztelők vagy a beíró kolléga a hibás / szervizelést igénylő készülékeket a **Friss belső szerviz lárba** helyezik.

Ilyenkor a készülék már:

- rendelkezik belső címkével, melyet a készülék hátlapjára ragasztunk a ház felső részéhez a kamera alá így jól kereshetőek lesznek később a készülékek az összekészített széfben
- szerepel a készletben,
- ismert a hibája, amit a tesztelés során rögzítettek.

2. Innen a **Szerviz adminisztrátor (Fanni)** dolgozik ezekkel a készülékekkel.

Feladata, hogy:

- minden készülékhez **hozzárendelje a szükséges alkatrészeket** a rendszerben a
 - „Alkatrészek és hibák kezelése” funkcióval,
- fizikailag is **összekészítse** a készüléket a javításhoz szükséges alkatrészekkel. Megkeresi a szükséges alkatrészeket és hozzá gumizza a készülékekhez. Csak nagyobb alkatrészekkel teszi ezt meg: kijelző, ház, hátlap, kamera, akkumulátor,

kisebb alkatrészek mint a dock vagy felső hangszóró, felx kábelek stb a szervizesek maguk keresik meg és rendelik a készülékekhez

3. Miután egy készülékhez minden alkatrész előkészítve van,

Fanni a rendszeren belül „**Összekészített**” státuszra állítja,

majd a készüléket elhelyezi a

 „**Összekészített szerviz széfbe**” (a külső lépcsővel szemben, a szerviz tér előtt).

Ez a széf a **szervizes kollégák napi beosztásának kiindulópontja** —

Innen készíti össze a feladatokat a szerviz adminisztrátor (Fanni) a szerviz vezető (Miklós) beosztása alapján. Ha Miklós úgy dönt akkor Fanni is csinálhatja a beosztást és dönthet arról ki mit szereljen. Alapvetően a szerviz listák, összekészített szerviz listája megadja a sorrendet tehát nem kell gondolkodni. Célkészlet szerinti a default szűrés.

Nagyon fontos hogy ezzel a látával indul a szerviz adminisztrátor minden napja, nem gyűlhetnek/állhatnak be ide a készülékek, minden nap le kell üríteni a látót vagy különben rontjuk a forgási időt és elkezdenek felhalmozódni benne a készülékek.



Mi történik, ha nincs alkatrész

Ha egy készülékhez **nincs meg valamelyik szükséges alkatrész**,

Fanni **nem tudja összekészíteni**, ezért:

- a készüléket „**Alkatrészre vár**” státuszra állítja,
- majd fizikailag elhelyezi az „**Alkatrészre vár széfbe**” a raktárban.

Ez a széf az alkatrészbeszerzsre váró készülékek gyűjtőhelye,

ahonnan később, ha beérkezett a hiányzó alkatrész, a folyamat folytatódik az összekészítéssel.



Kapcsolódó szereplők és lépések

Szereplő	Feladat
Tesztelő / Beíró	Tesztel, hibát rögzít, majd a készüléket a Friss belső szerviz ládába helyezi.
Fanni (Szerviz adminisztrátor)	Hibák alapján alkatrészt rendel hozzá, státuszt állít, és előkészíti a javításhoz.
Miklós (Szerviz vezető)	A „Összekészített szerviz széf” tartalmából kiosztja a javításokat a szervizeseknek.
Szervizes kollégák (Frici, Krisztián, Boldizsár)	A széfben levő összekészített készülékeket javítják.
Beszerzés (Fanni)	Ha Fanni látja jelzi az alkatrészhiányt, intézi a beszerzést. minden hétfőn, szerdán és pénteken megnézi a készletben az alkatrészre vár státuszon levő készülékeket és megrendeli a szükséges alkatrészeket.

Tesztelve, Beírásra vár



Friss belső szerviz → Összekészített szerviz széf

(ha van minden alkatrész)



(ha nincs alkatrész)

Alkatrészre vár széf (raktár)

◆

Tipikus hibák – kerülendők

- 🚫 Készüléket a Friss belső szerviz lántról a szervizbe adni **alkatrész-hozzárendelés nélkül**.
 - 🚫 Hibát nem rögzíteni az „Alkatrészek és hibák kezelése” modulban.
 - 🚫 Alkatrésszre váró készüléket a rossz helyen tárolni (nem a raktári széfben).
 - 🚫 „Összekészített” státuszt elfelejteni beállítani – így a szerviz vezető nem látja, hogy az kész a beosztásra.
-

◆

Miért fontos ez a láda

A Friss belső szerviz láda a **szervizfolyamat kezdőpontja**,

és egyben **minőségbiztosítási kapu**:

itt történik meg az alkatrészsigény rendszerszintű lekövetése.

Ha ezt a pontot nem kezeljük fegyelmezetten,

a szervizben **felesleges állásidő, hiányzó alkatrészek és duplikált munkák** jelennek meg.

Szerviz Kész láda

Mi ez:

A szervizből frissen visszajött készülékek átmeneti lánca.

Itt történik a **Szerviz kész-ezés** (minőségellenőrzés) és a **rendeléshez kötés** ellenőrzése, mielőtt megy tovább.

Mit csinálunk itt:

- Szerviz kész-ező kolléga (jellemzően **László/Laci**) ellenőrzi:
 - a javítás eredményét (funkciók, állapot),
 - a szerviz-utasítás teljesült-e,
 - **D-s megrendeléshez** kötendő-e (ha igen, a rendszer automata státuszt állít majd – lásd SOP).
- Ha minden rendben: **kiszedi a hibajegyet, visszazár,** továbbküldi:
 - ha „eladásra kész”: közvetlenül **Fotázás-dobozolás**, ha már be volt írva
 - ha még admin kell (pl. alkatrészár rögzítés): admin-megjegyzés és tovább a megfelelő pontra.

Kapcsolódások / következő lépés:

Friss belső szerviz → Szerviz kész-ezés →

→ (D-s rendelés) automata státusz a megrendelésen

→ Tesztelve, Beírásra vár / Fotázás-dobozolás

Felelős:

Szerviz kész-ezés: László/Laci. Szerviz admin: Fanni. Szerviz vezető: Miklós.

Tipikus hibák (tilos):

- Szervizbőlött eszközt **közvetlen a raktárba** vinni kész-ezés nélkül.
- D-s rendeléshez tartozó telefont **nem prioritálni** (ügyfél már várja).
- Admin-megjegyzést elmulasztani (mi történt a szervizben, mit cseréltünk stb.).